

*Wiktor Gawarecki* \*  
Uniwersytet Jagielloński

## **BADANIA POTRZEB I OCZEKIWAŃ UŻYTKOWNIKÓW SERWISÓW WWW Z ZAKRESU BIBLIOTEKOWNAWSTWA I INFORMACJI NAUKOWEJ**

**[RESEARCH AT THE JAGIELLONIAN UNIVERSITY ON THE NEEDS  
OF THE USERS OF WEB SERVICES IN THE FIELD  
OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE]**

**Abstrakt:** Omówiono wyniki badań ankietowych użytkowników serwisów WWW w IBIN UJ. Ukazano preferencje i oczekiwania badanych wobec zawartości informacyjnej serwisów WWW placówki kształcącej z bibliotekoznawstwa i informacji naukowej.

**Abstract:** The paper presents the results of WWW sites users survey research carried in the Institute of Librarianship and Information Science of the Jagiellonian University. It shows the respondents' preferences and expectations concerning the information content of WWW sites on the field librarianship and information science.

\*  
\*   \*  
\*

W 2000 r., w ramach programu badawczego „Projekt struktury i wykonanie serwisu WWW Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UJ”, zespół pod kierownictwem dr hab. Marii Kocójowej, przeprowadził badania ankietowe nad potrzebami użytkowników w odniesieniu do serwisu WWW IBIN UJ. Badania ankietowe posłużyły m.in. do opracowania projektu struktury serwisu WWW IBIN UJ oraz stworzenia projektu nowej wersji serwisu WWW dostępnego w Internecie.

Ze zrozumiałych względów badaniami objęto pracowników oraz studentów IBIN UJ. Na 120 rozdanych ankiet, odpowiedzi udzieliło 72 badanych, co stanowi 60% ogółu badanych.

---

\* Mgr Wiktor Gawarecki, doktorant w Instytucie Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UJ. Prowadzi badania nad publikacjami elektronicznymi. E-mail: [wiktor@bilon.miks.uj.edu.pl](mailto:wiktor@bilon.miks.uj.edu.pl)

Zespół badawczy starał się, w miarę możliwości, ująć w ankiecie różne aspekty i elementy, jakie mogą być interesujące z punktu widzenia projektowania i późniejszego tworzenia tego typu serwisów WWW. Przyjęto założenia, że przyszły serwis składać się będzie z co najmniej 6 głównych działów (których kolejność i hierarchia ważności zostanie ustalona później i wyróżniona graficznie):

- Dydaktyka.
- Działalność naukowa.
- Informacje ogólne o Instytucie.
- Oferta Instytutu.
- Biblioteka wirtualna.
- Aktualności.

Zasadnicza część ankiety podzielona została w tej kolejności na 6 części. W każdej z części ankiety zawarto od kilku do kilkunastu elementów stanowiących o zawartości informacyjnej. Poproszono ankietowanych o ocenę przydatności każdego z zaproponowanych w obrębie tych działów elementów, w skali od 1 (najniżej – mniej przydatne) do 5 (najwyżej – najbardziej przydatne). Każdy element serwisu mógł uzyskać maksymalną liczbę 360 punktów, co stanowiło 100% (hierarchia ważności). Ponadto ankietowani proszeni byli o udzielenie informacji na temat ich doświadczeń w korzystaniu z Internetu.

## DYDAKTYKA

Najbardziej pożądanymi informacjami, jak wynika z otrzymanych odpowiedzi, jakie powinny się znaleźć z dziale „Dydaktyka”, są według ankietowanych: programy wszystkich lat studiów – uzyskały wśród ankietowanych (245 punktów z 360 możliwych = 68%), plan roku akademickiego (208 punktów = 57,7%), informacje o warunkach egzaminów i zaliczeń (201 punktów = 55,8%), bieżące ogłoszenia i komunikaty dla studentów (201 punktów = 55,8%), materiały dydaktyczne (200 punktów = 55,5%) oraz regulamin studiów i konspekty poszczególnych zajęć (194 punkty = 53,8%). Nieco mniejszą wagę przykładali ankietowani do konieczności zawarcia w tym dziale harmonogramu zajęć poszczególnych lat i obsadzenia sal (uzyskały 175 punktów = 48,6%) oraz do potrzeby stworzenia sieciowych grup dyskusyjnych poświęconych różnym zagadnieniom naukowym (165 punktów = 46,1%). Z kolei niemal brak postulatów wskazujących na konieczność zawarcia w tym dziale innych elementów (28 punktów w hierarchii ważności = 8,2%), pozwala wysunąć tezę, że zawarto w nim wszystkie ważne z punktu widzenia przyszłego użytkownika serwisu WWW informacje. Nie sprecyzowano też, jakie konkretnie inne elementy mogłyby być tam jeszcze zamieszczone.

## DZIAŁALNOŚĆ NAUKOWA IBIN UJ

W drugim punkcie ankiety pytano o informacje i elementy, jakie według przyszłych użytkowników serwisu powinny znajdować się w części poświęconej działalności naukowej Instytutu. Uzyskano interesujące wyniki, pozwalające zorientować się w zakresie pożądaných informacji. Nie dziwi wysoka pozycja informacji o wydawnictwach i publikacjach IBIN UJ (na 360 możliwych uzyskały 215 punktów = 59,7%), jednak ciekawym wynikiem jest jeszcze wyżej punktowana, plasująca się na czele wszystkich elementów, informacja o grantach, stypendiach i wykładach gości zagranicznych (217 punktów = 60,1%). Byłoby to rzeczą oczywistą, gdyby ankietę przeprowadzano tylko wśród pracowników naukowych, jednak tu większość badanych stanowili studenci, którzy równie często uznali tę część serwisu za bardzo istotną, co pozwala wysnuć szereg hipotez dotyczących obecnego sposobu studiowania i pracy naukowej.

Informacje o wykładach zaproszonych gości, informacje o konferencjach (207 punktów = 57,7%) oraz bibliografia prac pracowników IBIN (198 punktów = 55,2%) i pełne teksty publikacji pracowników (191 punktów = 53,1%) uzyskały nieco niższe wyniki, pozwalają one jednak również stwierdzić, że są to elementy, które z pewnością powinny w takim dziale jak „Działalność naukowa” mieć swoje miejsce. Zbliżoną punktację uzyskały kolejne 3 elementy o które pytano ankietowanych, mianowicie: publikacje studentów (184 punkty = 51,3%), informacje o działalności koła naukowego (182 punkty = 50,6%) oraz informacje i doniesienia o innych ważnych wydarzeniach naukowych (180 punktów = 50,1%).

## INFORMACJE OGÓLNE O IBIN UJ

Kolejną sprawą, która interesowała zespół badawczy, były informacje, jakie powinny znaleźć się w dziale o nazwie „Informacje ogólne o IBIN”. Pytano tu ankietowanych o najważniejsze elementy tej części serwisu i jak w innych, tak i w tym przypadku proszono o ocenę ważności poszczególnych składników tego działu. Za najważniejsze, co może się nawet wydać zaskakujące, uznano w tym dziale informacje o współpracy międzynarodowej i krajowej (po 227 punktów z 360 możliwych co daje 63,3% w hierarchii ważności). Dopiero na kolejnych pozycjach ankietowani umieścili informacje o kadrze naukowej (218 punktów = 60,2%), a zaraz potem dane teleadresowe (212 punktów = 58,9%) i informacje o dokonaniach Instytutu (211 punktów = 58,8%). Nieco niżej wskazano za pożądane zamieszczenie informacji o władzach (205 punktów = 57%) i informacje z życia Instytutu (204 punkty = 56,9%) oraz o strukturze organizacyjnej IBIN (187 punktów = 52,1%). Znacznie mniejszą wagę przywiązywali ankietowani do konieczności zawarcia w tym dziale informacji o historii Instytutu (180 punktów = 50,1%) i bazie naukowo-dydaktycznej (salach, sprzęcie, itp. – 173 punkty = 48,3%). Ostatnią pozycją na liście wymienionych elementów były informacje o misji Instytutu (152 punkty = 42,2% w hierarchii ważności). Być może dlatego, że zamieszczanie tego typu tekstów jest zjawiskiem stosunkowo nowym, przybyłym do nas w ciągu ostatnich kilkunastu lat zza oceanu i Europy Zachodniej.

## OFERTA INSTYTUTU

W kolejnej części ankiety respondenci mieli ustalić, które elementy, poczynając od najistotniejszego ich zdaniem, powinny znaleźć się w części serwisu nazwanej „Oferta Instytutu”. Jak przypuszczano, za najważniejsze uznano informacje dla kandydatów na studia (236 punktów z 360 możliwych, co daje 65,8% w hierarchii ważności) oraz informacje o kursach i szkoleniach organizowanych w IBIN (225 punktów = 62,5%). Na kolejnej pozycji znalazły się informacje o kierunkach prowadzonych w Instytucie badań i zespołach badawczych (200 punktów = 55,5%) oraz (z nieco niższą punktacją 186 punktów = 51,5%) informacje o ekspertyzach, konsultacjach itp. wykonywanych w IBIN. W tym przypadku, podobnie jak w poprzednich, nie zaproponowano konkretnych innych danych, które mogłyby znaleźć się w tej części serwisu WWW.

## BIBLIOTEKA WIRTUALNA

Następna część ankiety mogłaby w zasadzie stać się osobnym przedmiotem badań. Dotyczy ona informacji, jakie powinny się znajdować w bibliotece wirtualnej, która jest pojęciem dość obszernym i pojemnym, na wiele sposobów definiowanym. Biblioteka wirtualna istniejąca w IBIN UJ od 1996 r. była zawsze ważnym składnikiem serwisu WWW Instytutu i równie istotną pozycję przewidziano dla niej w nowo powstającym serwisie. Dlatego też zdecydowano o włączeniu pytań o to, jakie informacje powinny znajdować się, według przyszłych użytkowników, w tej części witryny WWW IBIN.

Jak przypuszczano, najważniejsze dla użytkowników tej części serwisu są 2 elementy, które uzyskały tę samą ilość punktów: materiały dydaktyczne (244 punkty = 68%) i dostęp do baz danych on-line (241 punktów = 67,2%). Nieco mniejszą liczbę punktów uzyskały elementy będące stałym składnikiem tego typu serwisów, a więc odpowiednio dobrane odnośniki hipertekstowe, i tu najważniejsze okazały się odsyłacze do: bibliotek i artykułów (po 240 punktów na 360 możliwych = 67,1%) oraz całych czasopism fachowych (239 punktów = 66,6%), innych serwisów związanych z bibliotekoznawstwem i informacją naukową (239 punktów = 66,6%), a także instytucji naukowych (214 punktów = 59,7%). Za nieco mniej, ale równie ważne uznano odnośniki do organizacji zawodowych i naukowych (199 punktów = 55,3%), list i grup dyskusyjnych, szkół bibliotekarskich w kraju i za granicą a także informacje o zasobach biblioteki IBIN (wszystkie trzy elementy po 198 punktów na 360 możliwych, co daje 55,2% w hierarchii ważności). Według ankietowanych biblioteka wirtualna może być również miejscem prezentacji dokonań studentów, o czym świadczy dość duża liczba punktów, jaką uzyskał ten element ankiety (176 punktów = 49%).

## AKTUALNOŚCI

W ostatniej części ankiety dotyczącej serwisu WWW pytano użytkowników o elementy i informacje, które powinny znajdować się w dziale „Aktualności”. Najważniejsze dla ankietowanych okazały się ogłoszenia dla pracowników i studentów (235 punktów = 65,5%). Mniej punktów (230 punktów = 64%), ale równie znaczną, jednakową ilość, otrzymały dane o bieżących wydarzeniach oraz informacje o ofertach pracy dla studentów (230 punktów = 64%). Podobnie jak w pozostałych częściach ankiety nie zaproponowano innych elementów, które mogłyby znaleźć się w części „inne” w dziale dotyczącym aktualności (75 punktów = 21%). Ankietowani wskazywali w tym przypadku na konieczność zawarcia w punkcie „inne” elementów, które zamieszczono już w innych działach, a które najprawdopodobniej przez pomyłkę przeoczyli, na przykład: ogłoszenia i informacje dla studentów, oferty pracy.

W dalszej części ankiety proszono badanych o udzielenie kilku informacji na temat ich doświadczeń w pracy z Internetem, ilości czasu spędzanego w sieci, rodzaju wykorzystywanych informacji i usług, z których ankietowani korzystają. Przeważająca większość ankietowanych to osoby, które miały z Internetem do czynienia od ponad roku, co wskazywać może na ich znaczne już doświadczenie w pracy w sieci i pewną znajomość zagadnień internetowych. W tego typu badaniach nad serwisami WWW jest rzeczą dosyć istotną, gdy na temat zagadnień związanych z siecią wypowiadają się osoby, które dysponują już pewnym doświadczeniem w kontaktach z Internetem. Świadczy o tym również średnia, dzienna ilość czasu, jaką spędzili w Internecie ankietowani, oraz różnorodny wachlarz usług sieciowych, z jakich korzystali.

Szczegółowe dane dotyczące ankietowanych pokazują tabele:

**Od kiedy ankietowani korzystali z Internetu**

Okres	1 miesiąc	6 miesięcy	1 rok	1,5 roku	Ponad 1,5 roku
Osób z 72	0	6	11	4	51

Tab. 1 Zestawienie obrazujące, od kiedy ankietowani korzystają z Internetu.

**Ile godzin dziennie (przeciętnie) spędzają na korzystaniu z Internetu**

Mniej niż 1 godz.	1–2 godz.	2–3 godz.	4–6 godz.	6–8 godz.	Ponad 8 godz.
19	17	27	9	0	0

Tab. 2 Czas, jaki ankietowani spędzają (przeciętnie) dziennie, korzystając z Internetu.

Wyniki badań odzwierciedlają oczekiwania użytkowników wobec projektowanego serwisu WWW IBIN. Badania te utwierdziły zespół badawczy w słuszności założeń, jakie przyjęto przy projektowaniu serwisu WWW; pozwoliły one na nie-

znaczące skorygowanie niektórych szczegółowych elementów witryny i stanowią ważny element niezbędny podczas dalszych prac.

Mimo że badania te prowadzone były w stosunkowo niewielkim gronie ankietowanych, mogą być jednak ważnym doświadczeniem, z którego wyników mogą skorzystać wszyscy tworzący serwisy internetowe zarówno z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, jak i inni tworzący witryny instytutów naukowych.

## WYKORZYSTANA LITERATURA

- Czermiński, J. (1998). Dokument elektroniczny. *Sprawy Nauki* 5, s. 13–14.
- Górny M., P. Nowak, red. (1999). Dokumenty elektroniczne. Poznań: „Sorus”.
- Juszczyk, S. (1997). Komunikacja człowieka z mediami. *Kultura i Edukacja* nr 1/2, s. 165–174.
- Malesza E. (2000). Ogólna charakterystyka stron WWW polskich bibliotek. [http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib07/1\\_malesza.html](http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib07/1_malesza.html), (14.09.2000).
- Pepol A. (2000). Ocena bibliotecznych stron WWW. [http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib07/2\\_pepol.html](http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib07/2_pepol.html), (14.09.2000).
- Zieliński J. (2000). Internet i społeczeństwo. <http://www.winter.pl/spoleczenstwo.html> (14.09.2000).